

⑨ 訓練生の意識とコミュニケーション

訓練生の意識とコミュニケーション

1. 職業人としての心構え
2. 訓練生が抱える悩みや問題への対処
3. 訓練生からのクレームへの対処
4. コミュニケーション能力



⑨ 訓練生の意識とコミュニケーション

1. 職業人としての心構え

職業訓練の目的は「就職」であり、訓練の受講は「手段」に過ぎません。

就職が目的の訓練生

スムーズに就職

受講が目的の訓練生

「批評家」になり、指導員や教材へのクレームが増える傾向があります。

目的がブレてきた（クレームが増えた等の）兆候が見られたら、原点である「就職」という目的に立ち返るよう繰り返し指導します。

【就職活動指導の6つのポイント】

1. 準備：常に求人情報にアンテナを張り、応募書類はいつでも出せる状態にしておく。
2. 情報収集：ネット情報だけでなく、人づての情報も含め多角的に検討する。HPで分からないことは面接で質問させる。
3. 応募戦略：最初から第一志望ではなく、二番手・三番手企業で練習を兼ねて挑戦する。
4. 内定対応：受諾・辞退に関わらず速やかに連絡する。辞退時は礼を尽くし、ブラックリスト入り等のリスクを避ける。
5. 観察眼：面接時は企業の「雰囲気」や「違和感」を観察させる（離職理由の多くは人間関係）。
6. 態度：誰に見られているか分からないため、出会う全従業員に笑顔とあいさつを心がける。

2. 訓練生が抱える悩みや問題への対処

「違和感」を大切にす

- 「あれ？」 「何か変だな」という感覚は、問題解決の糸口です。放置せずコミュニケーションを通じて正体を探ります。

公共職業能力開発施設の場合

- ト라우マ等を抱える訓練生もいます。「違和感」を覚えたら信頼関係を築きながら一緒に考えますが、決して一人で抱え込まず、上司・同僚と共有し、必要なら外部機関へリファー（紹介）します。

社内の場合

- 自立した職業人として接し、指揮命令系統に従った協力体制を構築します。

3. 訓練生からのクレームへの対処

クレームは業務改善へのチャンスととらえ、初期対応のスピードと組織的対応が重要です。

POINT
3 **訓練生からのクレームへの対処**

重要

- ・ クレームが発生した瞬間からクレームの終結まで
必ず時系列的に記録を残す
- ・ 当事者、関係者から記録内容の確認をとっておくと後々
問題が大きくなり**責任の所在が明確**になる
- ・ クレーム等の組織での**対処の改善**を行い
今後のクレーム対応に活かしていくことができます

対応の鉄則

1. **単独対応の禁止**： 不用意な発言を防ぐため、複数名で対応します。
2. **記録の徹底**： 発生から終結まで時系列で記録し、データ化します（できれば相手の確認も取る）。

具体的な流れ

1. **聞き取り**： 偏見を持たず、当事者双方から事情を聴取します（一方的な判断はNG）。
2. **組織的検討**： 上司に報告し、組織全体で方針を決定します。
3. **対処**： こちらに非があれば謝罪・改善し、理不尽な要求には毅然と対応します。

4. コミュニケーション能力

ジョブ・カード「職務遂行のための基本的能力」を参考に、訓練生へ以下の能力の重要性を指導します。

適切な自己表現と双方向の意思疎通

- 正確なハウレンソウ（報告・連絡・相談）。
- 筋道を立てた説明。
- 相手の心情に配慮した依頼や折衝。
- 本音で話せる関係構築と、苦手な相手とも業務上の関係を保つ力。

ジョブ・カード様式3-3(職業能力証明シート)における
「職務遂行のための基本的能力の基準」

(「実践的な訓練評価について」動画参照)

新卒採用者、中途採用者ともに、採用時に備えておくべきコミュニケーション能力

能力ユニット	職務遂行のための基準
コミュニケーション (適切な自己表現・双 方向の意思疎通を図 る能力)	上司・先輩などの上位者に対し、正確にホウレンソウ(報告・連絡・相談)をしている
	自分の意見や主張を筋道立てて相手に説明している
	相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている
	職場の同僚等と本音で話し合える人間関係を構築している
	苦手な上司や同僚とも、仕事上支障がないよう、必要な関係を保っている

